

## **ABSTRAKSI**

Asuransi Kesehatan dimasa sekarang ini menjadi kebutuhan yang wajib bagi seluruh orang diseluruh penjuru dunia. Arti penting dari Asuransi kesehatan telah dimengerti oleh kebanyakan warga terutama dalam kasus ini warga kota Surabaya yang menjadi objek studi. Dengan kondisi yang demikian tersebut, PT. ASKES Indonesia terutama dalam studi ini adalah PT. ASKES Cabang Surabaya sebagai objek dari studi ini sebagai Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi kesehatan mempunyai kewajiban untuk memegang amanat yang diberikan oleh pemerintah untuk mengelola pelayanan kesehatan terutama bagi pegawai negeri dan pensiunan TNI serta POLRI serta dari sektor swasta yang menjadi sumber pembiayaan operasi perusahaan selain dari negara.

Dengan demikian menjadi fenomena sosial yang menarik untuk diteliti mengenai kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan serta studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pelanggan oleh PT. ASKES Cabang Surabaya. Bertolak dari hal tersebut dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai kriteria yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana kinerja organisasi dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan. Peneliti membagi dalam 3 (tiga) variabel, yaitu Kinerja Organisasi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi serta Pelayanan Pada Peserta Askes.

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. ASKES Cabang Surabaya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan penelitian dipilih berdasarkan *purposive sampling* dengan perolehan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan sumber non manusia. Sedangkan untuk pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja PT. ASKES dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan sudah baik meskipun ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. ASKES tersebut. Kemampuan pegawai PT. ASKES Cabang Surabaya dalam memberikan pelayanan juga dapat dikatakan sudah baik, ini terlihat dengan semakin banyaknya pengguna Asuransi Kesehatan serta kepercayaan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat untuk menyerahkan program asuransi bagi masyarakat kecil atau masyarakat miskin ke dalam program jaminan kesehatan PT. ASKES dengan sumber pembiayaan dari pemerintah. Mengenai faktor-faktor yang menghambat dari kinerja pelayanan PT. ASKES tersebut, peneliti hanya menemukan pada faktor lingkungan. Dimana pada faktor tersebut ditimbulkan oleh krisis keuangan serta krisis moneter yang membuat perusahaan atau badan usaha yang menjadi mitra kerja PT. ASKES tutup usaha, sehingga mempengaruhi pencapaian target perusahaan. Sedangkan faktor pendukung dari faktor individu, organisasi, psikologis serta lingkungan memberikan dukungan yang luar biasa dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan PT. ASKES, khususnya PT. ASKES Cabang Surabaya.